PROCONRJ
GOVERNO DO Rio de Janeiro
SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Orientações básicas para
PANIFICADORES
www.procon.rj.gov.br

1-DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

(Art. 6º - CDC)

Saúde, vida e segurança

I – Direito à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

Educação, liberdade de escolha e informação adequada

II – Direito à divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

III – Direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preços, bem como sobre os riscos que apresentem.

Proteção contra publicidade enganosa e abusiva

IV – Direito à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

2-HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA

Local adequado

O consumidor deve estar em local seguro e confortável e com atendimento de suas necessidades.

Lavatório

É obrigatória a instalação de lavatórios, que devem estar rigorosamente limpos, nas dependências do estabelecimento.

Gel sanitizante (álcool gel)

É obrigatória a disponibilização de álcool gel para clientes e funcionários.

Louças e talheres

Copos, louças e talheres devem ser lavados com água quente corrente e detergente biodegradável, não podendo haver reaproveitamento de produto em novo processo de lavagem. É proibido colocar tulipas, copos de cerveja e chope, sucos, entre outros, com água e/ou gelo como forma de mantê-los resfriados.

3-PRODUTOS

Manipulados

Os produtos, após manipulados e reembalados, devem conter as seguintes informações: designação do produto, data do fracionamento, e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original.

Impróprios para o consumo

É proibida a venda e estocagem de produtos com validade vencida. Será considerada prática infrativa deixar de trocar o produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso/consumo; ou não restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor (CDC).

Tabelados

O consumidor tem o direito de pagar pelo preço de tabela. É obrigatória a exposição do preço dos produtos.

4-SERVIÇOS

Comida por peso / Self-service

O peso do prato deve estar programado na balança e divulgado em cartaz. O consumidor tem o direito de conferir o preço programado, inclusive de produtos fracionados/embalados.

Comandas de Consumo/Cartela

As comandas devem ser feitas em duas vias para que o consumidor possa controlar o que consumiu. É proibido ao fornecedor cobrar taxa pela perda da comanda e/ou por consumação mínima.

Amassadores de Latas

É obrigatório disponibilizar "amassadores de latas" em localização de consumo das mesmas.

Água para os consumidores

É obrigatório o fornecimento de água potável, filtrada e não mineral, gratuitamente, para uso dos consumidores.

Visitação ao local de produção

O consumidor tem o direito de visitar o local de produção dos produtos, na cidade do Rio de Janeiro.

Formas de pagamento

O estabelecimento deve disponibilizar a informação de todas as formas de pagamento aceitas.

5-ARMAZENAMENTO

Refrigeração

A distribuição correta dos produtos nas prateleiras possibilita fluxo melhor do ar frio.

Não guardar alimentos quentes e nem líquidos em recipientes sem tampa. Assim, evita-se o aquecimento do refrigerador e diminui a contaminação dos produtos refrigerados.

Como manutenção preventiva, recomenda-se a limpeza e o degelo do refrigerador. A manutenção e a correta regulagem do termostato manterão a temperatura constante.

Atenção ao funcionamento dos equipamentos. Substitua os mais velhos e observe os que oferecem consumo menor e mais eficiente. Estabeleça uma rotina de manutenção de equipamentos e fornos.

Qualidade no armazenamento

O controle higiênico/sanitário de alimentos é um dos mecanismos para garantir a qualidade, sendo o armazenamento uma das etapas importantes no fluxo de preparo.

Os equipamentos (geladeiras, câmaras e freezers) devem ser mantidos limpos e desinfetados, sem acúmulo de gelo. As temperaturas precisam ser verificadas diariamente, e as portas devem ser mantidas fechadas, sendo abertas o mínimo de vezes possível.

Alimentos que devem ser refrigerados entre 0 °C a 10 °C, de acordo com o tipo de produto:

Carnes	Até 7 °C
Pescados	Até 3 °C
Hortifrutigranjeiros (legumes, verduras, frutas e ovos)	Até 10 °C
Frios e laticínios	Até 8 °C
Alimentos quentes	No mínimo 60 ºC

Estoque

No estoque seco o ambiente deve ser ventilado, sem umidade ou calor excessivo, e o local tem de ser bem higienizado, livre de entulhos e materiais tóxicos. Os produtos devem estar dispostos longe do piso, sobre estrados móveis ou, se fixos, com altura mínima de 25 cm; obedecendo ao afastamento entre pilhas e paredes de 40 cm a 60 cm do forro, nos ambientes caracterizados como depósito. Os locais devem estar rigorosamente limpos, lavados e desinfetados.

Embalagem

Toda mercadoria deve ser retirada da embalagem secundária, como caixas de papelão ou sacos de papel.

Todas as embalagens devem ter identificação com as seguintes informações: nome, marca, fabricante, data de fabricação, prazo de validade, composição do produto e registro em órgão competente.

No caso de embalagens abertas ou danificadas, deve-se transferir os alimentos para recipientes de plástico, lavados, desinfetados e transparentes; etiquetados com todas as informações. A validade, após a abertura, será a indicada no produto.

Alimentos

Alimentos não devem ficar armazenados juntamente com produtos químicos, de limpeza ou higiene.

Alimentos industrializados (conservas, enlatados, etc.) devem ser mantidos afastados de grãos e cereais para evitar infestação por insetos.

Não se deve armazenar vidros de "cabeça para baixo", porque favorece o aparecimento de ferrugem nas tampas.

Disposição dos alimentos

A disposição dos alimentos no balcão para frios deve respeitar a seguinte ordem:

Parte superior	Alimentos prontos para o consumo
Meio	Alimentos semiprontos ou pré-preparados
Parte inferior	Alimentos crus, separados entre si e demais produtos

6-PREVENÇÃO

Manipuladores de Alimentos

As pessoas que trabalham com alimentação são consideradas "manipuladores de alimentos"

Higiene pessoal

É necessária especial atenção às boas práticas de higiene pessoal, pois muitos micro-organismos habitam o nosso corpo. Portanto, devem ser usados uniformes limpos, calçados fechados, cabelos aparados e protegidos com toucas ou redes, luvas descartáveis e/ou antitérmicas, fazer a barba diariamente e não usar bigode (homens), e tomar banho diariamente. Unhas sempre curtas e sem esmalte, mãos mantidas limpas, e escovar os dentes após cada refeição.

Não manipular alimentos se estiver doente ou com ferimentos nas mãos e unhas. Não manusear dinheiro, tossir ou espirrar sobre os alimentos; não fumar durante o trabalho; não utilizar utensílios que foram colocados na boca.

Não se deve usar adornos (anéis, alianças, brincos, relógio, pulseira, colar, piercing, etc).

Doenças transmitidas por alimentos

Doenças causadas pelo consumo de alimentos contaminados: salmonelose, hepatite A, giardíase, gastroenterite, etc. Acontecem em função da falta de higiene de utensílios, mãos e equipamentos; da exposição prolongada dos alimentos à temperatura inadequada, e de pratos preparados de véspera quando mal conservados, tais como doces e salgados recheados.

Portanto, as boas práticas envolvem adequação e manutenção das instalações; prevenção da contaminação por utensílios, equipamentos, colaboradores, produtos químicos, e pelo ar-condicionado.

É necessário o controle de pragas, garantia de qualidade da água (limpeza de filtros e da caixa d'água), e maior cuidado com o destino e armazenamento do lixo.

Usar sempre água tratada, filtrada e/ou fervida. Para limpeza de utensílios, utilizar detergente e água clorada, e secar ao ar sempre que possível. Quando do uso de panos de cozinha, lavá-los e fervê-los.

Não provar os alimentos com as mãos; não mascar goma ou comer durante o serviço; evitar passar os dedos em qualquer parte do corpo.

Riscos Específicos ao setor de Panificação

Risco de alergia à farinha

Doenças podem se desenvolver com o contato regular com a farinha e alguns aditivos usados na padaria. Os trabalhadores afetados sofrem principalmente de doenças respiratórias e dermatológicas.

Riscos relacionados com a manipulação

Representam a maior parte dos acidentes de trabalho na profissão. Incluindo manipulação de placas/bandejas, transporte e manuseio de sacos e caixas, uso inadequado de equipamentos e dispositivos. Os danos resultantes vão de simples contusões ciática até hérnia de disco.

O uso inadequado dos equipamentos, geralmente, causam acidentes, tais como cortes, queimaduras, cisalhamento, etc.

Sinalização de segurança

Todas as máquinas e equipamentos, bem como as instalações onde se encontram, devem possuir sinalização de segurança, a fim de garantir a integridade física e saúde dos trabalhadores.

As máquinas e equipamentos devem possuir manual de instruções fornecido pelo fabricante ou importador. Quando inexistente ou extraviado, o manual de máquinas ou equipamentos deve ser reconstituído pelo empregador.

Evitar manter nas áreas de preparo e no estoque de alimentos plantas, enfeites, objetos estranhos à atividade, equipamentos e utensílios que não estão sendo utilizados.

7-TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Os trabalhadores envolvidos na operação, manutenção, inspeção e demais intervenções em máquinas e equipamentos devem receber capacitação providenciada pelo empregador (sem ônus para o trabalhador), antes que assumam suas funções.

A capacitação deve ser ministrada por profissionais ou instituições qualificadas para este fim, responsabilizando-se pelo conteúdo, forma, carga horária, qualificação dos instrutores e avaliação dos capacitados.

No caso de máquinas, a capacitação deve ser específica para cada tipo de máquina, que aborde os riscos a que estão expostos e as medidas de proteção existentes e necessárias para a prevenção de acidentes e doenças.

A capacitação deverá ter material didático ou audiovisual a ser utilizado no treinamento e fornecido aos participantes, em linguagem adequada aos trabalhadores.

8-TELEFONES ÚTEIS

PROCON-RJ
Av. Rio Branco, 25/4º andar - Centro - Rio de Janeiro

Disque PROCON-RJ
Tel: 151
Horário de Atendimento
De 2ª a 6ª: das 7h às 19h

Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA

Tel: 0800 642 9782

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO

Tel: 0800 285 1818

ACESSE O APLICATIVO MEU PROCON-RJ PELO QR-CODE, FIQUE POR DENTRO DOS SEUS DIREITOS, E FAÇA SUA RECLAMAÇÃO. OU AINDA, ACESSE PELO CELULAR/TABLET PELO LINK MEUPROCON.RJ.GOV.BR

PROCONRJ

SECRETARIA DE ESTADO
DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR

www.procon.rj.gov.br